

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS - OCTUBRE 2025

N°	OPERACION, PRODUCTO O SERVICIO	MOTIVO DE RECLAMO	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO
			A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	4
2	Cuenta a plazo	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	2		8
		Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1		3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		4
3	Cuenta CTS	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		2	10
4	Tarjeta de crédito	Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	31
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
5	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		14
		Problemas relacionados con la página web de la empresa	1		1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	18	13	11
		Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	3	3	3
		Incumplimiento del secreto bancario	4		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3	2
		Problemas relacionados con cajeros automáticos		5	8
		Entrega de billetes falsos	2		8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	4
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	3	1	5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	1
6	Crédito hipotecario para vivienda	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		3
		Problemas relacionados a garantías	1		13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	3		16

7	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	1		1
8	Crédito de consumo	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		5
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	6		5
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	2		4
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal		1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	4	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	3
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	4	1	3
		Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos	5	1	3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)		1	1
		Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranza	1		3
9	Banca - Seguros (Seguros vendidos en los canales del sistema financiero)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	2	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2	1	3
10	Dinero electrónico	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		1
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	6		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	14	2	5
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)	Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		9
		Transacciones no procesadas / mal realizadas	2		3
		Problemas con cheques	1		6
12	Otras garantías (reales y personales)	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		7
13	Pago de servicios	Transacciones no procesadas / mal realizadas		1	5

14	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	4		6
		Problemas relacionados con el pago anticipado de crédito	1		4
		Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos	5		5
		Operaciones no reconocidas sin abono temporal	1		10
		Problemas relacionados a garantías	2		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	1	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1		3
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como: Seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	2		6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		8
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1		13
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1		6	
TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS			176	54	

* Los tres motivos de reclamos más frecuentes son: inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, operaciones no reconocidas sin abono temporal, problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	228
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL EN EL PERIODO	230
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES	4510502
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN	7